

雲仙温泉における留学生とともにすすめる観光まちづくり 1. (国際観光まちづくりのためのフォトマッピング)*

加藤 久雄**

International tourism activation evolve along with the international students in the Unzen spa area
Hisao KATO**

キーワード：雲仙温泉、観光まちづくり、フォト
マップ

はじめに

日本政府観光局（J N T O）の発表によると、2003年にビジット・ジャパン事業（訪日プロモーション）を開始して10周年目に当たる2013年の訪日外客数はようやく1000万人を超えるようになった¹⁾。観光庁では、2020年に向け「2000万人の高み」を目指し、インバウンド施策の方向性や戦略等について議論を重ねている²⁾。日本政府観光局（J N T O）の発表では、2015年11月現在で、1796万人に達しており³⁾、「2000万人の高み」への到達が早くなることが期待されている。

さて、長崎県は異国文化が残り、原子爆弾が投下された県として多くの歴史・文化・平和観光地をはじめ、修学旅行地としても非常に有名である。2013年からは、韓国のL C C就航⁴⁾をはじめ、クルーズ客船の2015年には国内最多級の数の来航するなど観光都市として国外からも注目を浴びている。また、関連してアジア諸国から観光客を誘致しようとする動きを見せ、集客力アップを目指している。国土交通省の計画に応じて2022年の新幹線の開通⁵⁾に向けて、当該地域への外国人観光客の大きな市場が望めることから、早急な地域国際化を通じた環境整備が必要であると考えている。

長崎ウエスレヤン大学では、2011年から島原半島・県央地域で、観光協議会、観光連盟、民間団体などと包括協定等を結んでいる。また、それらの協定をもとに観光資源基礎調査⁶⁾、多言語版マップ作成、ホームページ翻訳、地域国際化提言報告書、S I T（Special Interest Tourist）向けの多言語グルメマップの作成、県のホームページやSNSなどによる観光・物産情報の発信などを

おこなってきた。

これらの取り組みは、雲仙温泉ひいては島原半島において、地域経済の活性化と地域国際化を推進するために、これまでの成果を活用し、面的に国際的観光地としての価値を高め、観光インバウンド力を強化していくことを目的としている。以上のことを踏まえて、本研究では近代からの国際リゾートであった雲仙温泉を、アジアを中心とした国際的観光地として再び認知の強化を目指し、調査対象地域とした。

今回、調査対象地域とする雲仙温泉は、近代初期から雲仙が外国人避暑地として開発された経緯、初期キリスト教の伝来地となった口之津周辺の原城や日野江城などの世界遺産候補の遺産群への近さ、それに関連して世界的にも有名なキリシタンへの受難地もあること、1990年噴火した雲仙普賢岳を中心としたジオパークなど観光資源は豊富である。2012年にはジオパーク世界大会が開催されるなど海外との関係を深めるイベントが開催されている。

しかしながら、アジアを対象とする観光客への対応は十分ではなく雲仙温泉観光協会によって中国語・韓国語の地図作成やホームページの多言語化などによりようやく取り掛かった段階である。2011年度には、本学留学生が雲仙市観光協議会と協働して、雲仙市を中心に島原半島の観光マップを作成し、対象国による観光客の指向性の違いを明らかにした。しかし、それは、既存の観光地に限定されており、さらに既存観光地以外の観光資源に調査範囲を広げていく必要がある。

それゆえ、本研究は島原半島の中でも有力な観光地である雲仙温泉を対象とし、潜在的観光資源・物産資源・景観資源について、外国人顧客目線および国内顧客目線での価値の顕在化、資源の体系化を進めることを目的にすすめることになった。

* Received January 6, 2016

** 長崎ウエスレヤン大学 現代社会学部、Faculty of Contemporary Social Studies, Nagasaki Wesleyan University, 1212-1 Nishieida, Isahaya, Nagasaki 854-0082, Japan

ところで、平成25(2013)年の雲仙市観光統計によれば、雲仙市の外国人宿泊客数は、前年比49.4%増の2万7,370人となった。増加の要因として考えられているものは、円高傾向から円安傾向への変化やLCC定期便の就航によるものと考えられ、韓国・台湾など東アジアからの宿泊客数が前年比51.5%増加し、外国人宿泊客全体の94%近くを占めている⁷⁾。

2015年4月からは島原鉄道がジニーパスをベースに外国人観光客に土日1200円で乗り放題というチケットも販売された⁸⁾。残念ながら、2015年10月25日をもってLCCであるジンエアーが運休してしまっている⁹⁾。

2014年3月16日に国立公園80周年をむかえた雲仙温泉地域は、日本最古の国際リゾートとして、海外インバウンド観光客誘致に積極的に取り組んでいるものの、まちなかの標識や飲食店のメニューの多言語表記等、外国人受け入れの基盤整備が不十分なままである。南島原市内のキリスト教関連遺産の構成資産群の世界遺産登録や新幹線開通に向け、このような海外インバウンド強化のための基盤整備が喫緊の課題となっている。

1. 調査の概要

1. 1. 調査の目的

本調査は、長崎ウエスレヤン大学と雲仙温泉観光協会との連携のもと、日中韓など東アジア各国の学生による観光まちづくり活動(観光資源評価・観光モデルコース開発)を通して、同地域における標識・観光サインや飲食店のメニュー等、観光コンテンツの多言語表記化を図るものである。

その中でも、まず最初に本稿は、国際観光まちづくりのためのフォトマッピングを通じたワークショップから得られた成果を中心に扱うことにする。他の調査についても、後日報告する予定である。

1. 2. 調査者と調査日程

調査者：長崎ウエスレヤン大学 現代社会学部 経済政策学科 学生7名：岩本海・宋多榮(3年生)、中島智幸・三浦千鶴・山口伸貴(2年生)、廣渡隆馬・森崎花菜(1年生)(うち韓国からの留学生1名)

ファシリテーター：長崎ウエスレヤン大学教授 佐藤快信、准教授 加藤久雄

助言：雲仙温泉観光協会事務局次長 荒木正和氏

調査日程：2014年8月18日(月)

時刻	内容	備考
10:00	大学 バスで出発	
11:30	雲仙温泉街に到着	
	調査打ち合わせ	お山の情報館
12:00	昼食	
13:00	調査開始	
14:00	調査終了 休憩	
14:15	フォトマップの作成	
15:15	発表会 1グループ×20分間	
16:15	片づけ	
16:30	大学へ移動	
18:00	大学着 解散	

1. 3. 調査方法

日本人学生と本学留学生の混成チームを組織し、雲仙温泉の中心街の観光・食から考える地域活性化をテーマに、以下に示す調査メニューについて、観光協会や飲食店の了解を得て、トランセクトウォークをおこないフォトマップ化した。さらに国際観光まちづくりのためのワークショップを開催した。

1. 4. 調査メニュー

調査は、先述した日本人と韓国学生との混成チームを以下の3班にわけておこなった。

A班：韓国人向け観光スポットの調査

- 温泉街のメインストリートを中心に調査をおこなう。
- 韓国人留学生と韓国に留学経験がある日本人学生のペアで調査をおこなう。
- 韓国から来た観光客の視点で、関心を持てるものを写真に撮る。
- どのような理由で、それに関心を持ったのかをメモする。
- 調査後、写真を印刷する。
—以下、フォトマッピングの工程—
- 模造紙の中心に歩いたところの地図を貼る。
- 写真を地図の周辺に貼り、撮影場所と写真を矢印で結ぶ。
- 写真の側に日本語で理由を書く。

B班：観光資源調査

- 温泉街のメインストリートではなく、路地裏を中心とした調査をおこなう。
- 「隠れスポット」になるような観光資源を調査する。
- 観光客は知らない地元の人しか知らない・使わ

ないと考えられるものを撮影する。

- どのような理由で、それに関心を持ったのかをメモする。
- 以下A班と同様のフォトマップの作業工程を経る。

C班：いい宿・おいしいモノ探し

- メインストリートに面した雲仙温泉街にある旅館・ホテル及び飲食店を対象とする。
- 旅館・ホテルでは、外観を中心に撮影及びパンフレットを入手する。
- 飲食できる店を調査する。
- 飲食店の外観・店構えを撮影し、入りやすいかどうかを○：入りやすい、△：どちらともいえない、×：入りにくいなどの評価をする。
- フォトマップに情報を落とす。

2. 調査成果報告

2. 1. A班による韓国人向け観光スポットの調査

調査者：S (韓国)・Y

調査内容：韓国から来た観光客の視点で、関心を持っているものを写真にとる。現状に対しての意見を述べる。メモする。

調査結果

①雲仙観光ホテル

- 『妖精が住んでいる』ような雰囲気のある並木の奥にあって、そこが魅力的で泊まりたくなった。
- 電飾がきれいである。
- 韓国語の表記がない。



写真1：雲仙観光ホテルの入口



写真2：雲仙観光ホテルの外観

②九州ホテル

- 黒と白の色調が、外国人からみて『忍者の館』を連想させる。
- また一見、城のように見える。
- 地獄の風景が眼下に広がり雄大な雰囲気であった。



写真3：九州ホテルの外観



写真4：九州ホテルの入口

③雲仙地獄

- 韓国にこのような場所はないから新鮮だった。
- 下から煙が噴き出している様子は、韓国の蒸し風呂と似ている。
- 韓国人の食行動にみられるセット、「卵とサイダー」に対して、「温泉卵と雲仙レモネード」が地獄の入り口で売っている。
- 韓国語の標記がある。
- このようなことから、ある程度韓国客誘致に力を入れていることがうかがえる。
- 蒸気のため、夏は暑いと思われるので、避暑対策も必要かもしれない。
- 霧で霞んでいるので先がよく見えない（視界が悪い）。
- 雑草の除草などの景観整備が不十分である。



写真5：雲仙地獄の案内標記



写真6：雲仙地獄遠景



写真7：雲仙地獄の歩道

④グリーンテラス雲仙

- オランダ風の雰囲気が入っていて入りたくなった。
- かわいい窓と赤い屋根の組み合わせがいい。
- メニューが見えないので、何の店かわからない。
- 店頭に大きなアイスオブジェがあり、それを確認したところでやっとアイスを売る店だとわかった。



写真8：グリーンテラス雲仙の外観



写真9：グリーンテラス雲仙の遠景

⑤湯の里温泉前の川 (温泉の流れる川)

- 公園には緑の芝生が広がって、温泉街とは違った雰囲気があった。
- 温泉水が流れる川は非常に珍しい。
- 中心街から見つけにくいので、経路の案内サインが必要である。



写真10：湯の里温泉の前の川



写真11：湯の里温泉前の川と広場

⑥雲仙湯煎餅

- 温泉には食べ物が不可欠である。
- 湯せんべいをトッピングしたカスタードプリンソフトクリームを食べた。味に対するこだわりを感じた。
- 手焼きせんべいがおいしかった。
- 韓国には手焼きせんべいづくりの機械があまりない。また、間近で作業風景を見る機会がないので貴重な観光資源だと考える。
- 常時作業風景を見たいのに、作ってない時間帯もある。



写真12：湯煎餅遠江屋の外観



写真13：湯煎餅遠江屋の抹茶ソフト

⑦おもちゃ博物館

- 昔のおもちゃと駄菓子があり、懐かしい趣を感じた。
- 『昔からある日本の店』のような雰囲気で情緒を感じた。
- おもちゃの博物館がわくわくした。駄菓子が多かった。



写真14：おもちゃ博物館の入口



写真15：おもちゃ博物館の外観

の記事では雲仙地獄そして食としては温泉卵が大きく取り上げられるが、韓国語表記がないため、買うことが出来なかったり、認知されずじまいになりかねないというマイナス点がある。雲仙地獄では標高の少し高いところまで登り、眼下に広がる地獄を楽しむことができるが、雑草が生い茂っていることにより、景観的価値が残念ながら損なわれている。

これらの改善方法、より多くの韓国人観光客の誘致に力を入れていくのであれば、第一に韓国語表記の充実が急務であると考えられる。それを踏まえ、韓国語で観光地の案内をすることができるガイドがいれば、さらなる観光客アップが見込めるだろう。日本人でも分かりにくい案内地図は韓国を含め外国人にとってはもっと難しいだろう。そのためにも、主要スポットをしっかりとおさえた地図が必要となるだろう。

調査中の気づき

調査者1：主要な韓国人向けの観光コンテンツとして、様々な温泉、ホテル・旅館、地獄があげられる。特に、韓国人の温泉地の食行動として定番となっている温泉卵を食べ、サイダー（雲仙レモネード）を飲むというような共通の食に関する観光文化があった。やはり、旅行するなら食べ物の善し悪しが重要である。また、売られているアイスクリームもおいしいことが印象的だった。さらに地獄の温泉まで足を延ばしてみた。雨が降る中の地獄の風景がとても印象的だった。

調査者2：温泉街ということで湯煙が多く見受けられ、硫黄のにおいがする観光地は韓国にはほとんどなく、日本の温泉地ならではの醍醐味とも言えるだろう。日本の観光ガイドブックやパンフレット

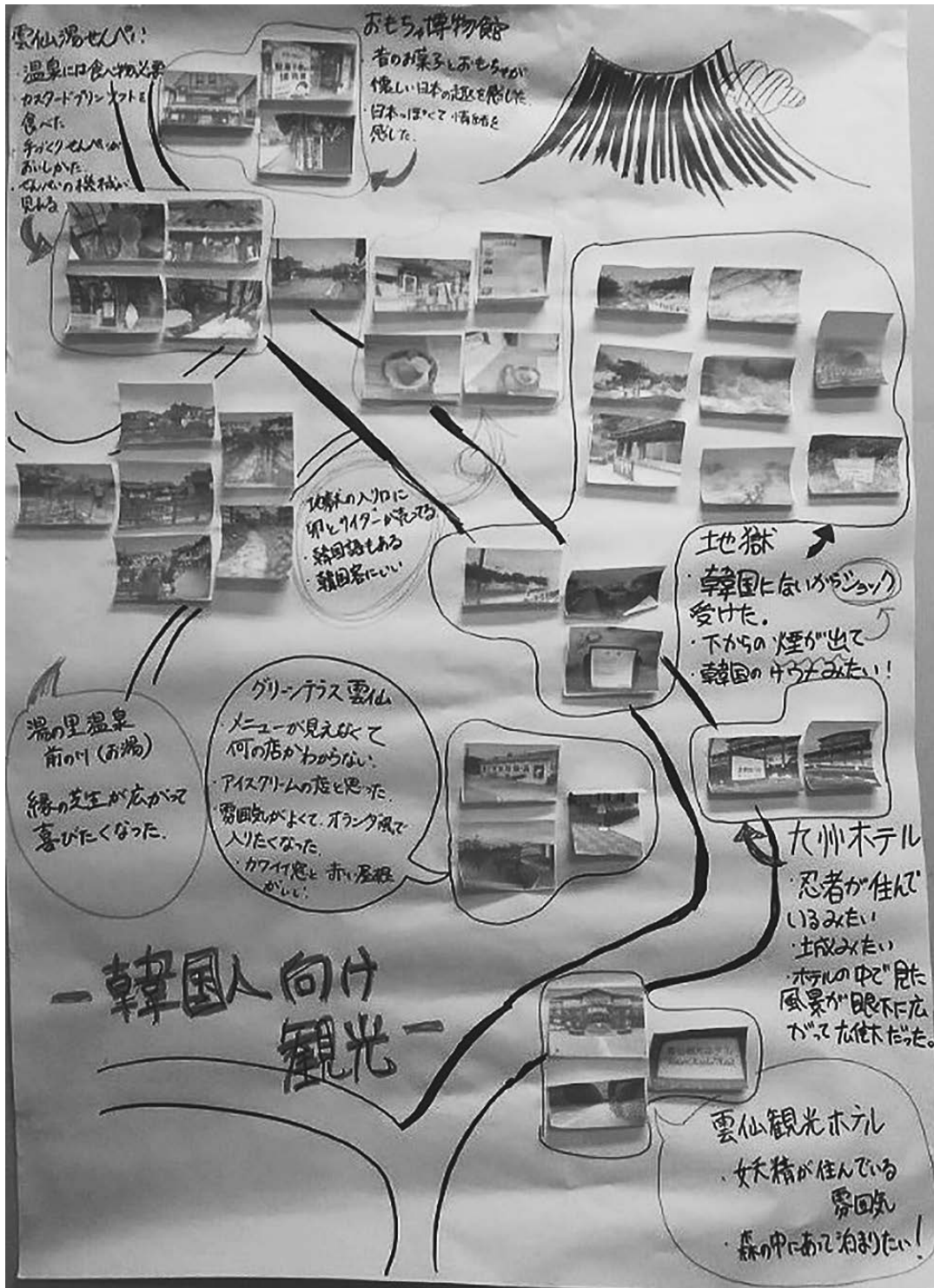


写真16: A班の学生によるフォトマップ

2. 2. B班による観光資源調査

調査者：I・M・H

調査内容：私達は新観光資源調査チームとして雲仙温泉街のメインストリートだけではなく路地裏を中心として調査をおこなった。

調査結果1. (路地裏)

①四国八十八カ所 (西有家札所)

- おしどりの池近くにある。四国八十八カ所 (西有家札所) の六十八番目とされ、讃岐國神恵院虜によって建立されたものといわれる。



写真17：四国八十八カ所 (西有家札所) の六十八番目の仏像

- 供え物がなされ、十分に清掃が行き届いており、清潔である。
- 道路から離れた砂利地の一角にあり、観光客には気づきにくい場所である。
- 外国語表記されていないため、外国人観光客にはその価値が理解しにくい。

②超美雲水の水源地

- ここは水汲み場となっている。水源地が矢岳という雲仙の麓であり、そこから採水されており飲み水として提供されている。水がぬるいため、不思議な感覚である。

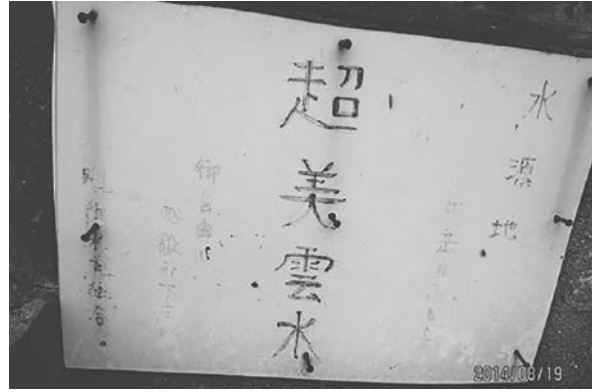


写真18：超美雲水の水源地

- おいしい水が出ている。
- 冷たい水と思いきや、ぬるい水であることのギャップを感じた。
- 案内板が外国語表記されていないため、外国人観光客にはその価値が理解しにくい。

③雲仙市民100年の森

- 平成21年に雲仙市民により、平成22年3月28日に植樹と整備がなされたものである。おしどりの池の一带の植林地の名称である。



写真19：雲仙市民100年の森の入口案内標記

- 「雲仙市民100年の森」と書かれてある木製の案内標記が大きくて目立つ。
- 「雲仙市民100年の森」という案内標記が一箇所だけにしかなかった。ゆえに、その価値が伝わりにくい。

④蒸釜

- 卵やサツマイモなどが250円で蒸すことができ
大体5～30分程で蒸しあがる。



写真20：蒸釜

- 温泉地という雲仙の地勢を利用している。
- 設備が整っていて、物がそろっている。
- 敷地が広いから多くの人々が利用している。
- 案内板が少なく坂の上であり、地元の人たちでないと気づきにくい場所である。

⑤水明橋

- 昭和38年10月1日に公立学校共済組合の寄付によって建設された。



写真21：水明橋

- 橋から見える川の風景がきれいである。
- 橋に付着しているコケが景観という面からみると気になる。

⑥おしどりの池

- 大きさは25.3haである。雲仙温泉の北側に位置する。自然遊歩道が設置され、冬にはカモ、夏にはトンボ観察が可能である。



写真22：おしどりの池の地図

- 多様な生物が生息していることが、興味深い。
- 天候など条件によっては歩行に危険と思われる場所もある。

⑦大黒天磨崖仏

- 自然遊歩道の中で、歴史的観光スポットとされている。



写真23：大黒天磨崖仏の案内標記

- 大黒天磨崖仏についての説明が記載されている。この案内板は古くなってはいるものの、読みやすく詳しく書かれている。
- 周りの植物が成長すると、植物で案内板が隠れて見にくくなるため、定期的に管理しなければならない。
- 案内板が多言語表記されていない。

調査結果2. (中心街)

①指の湯

- いわき旅館に併設されている。源泉かけ流しの指の湯である。



写真24：指の湯

- 多様な温泉がある雲仙だからこそ、このようなコンテンツを作ることができる。
- 今までにない珍しい体験をすることができる。
- 案内板に外国語表記がされていなかった。

②温泉神社

- パワースポットとして知られている。



写真25：温泉神社

- パワースポットであるので、観光客にとって心ひかれる場所である。
- パワースポットだけに、何かパワーを感じる。
- パワースポットであるということがわかる標識や案内板が少ない。

③雲か山か

- 養々麺というキノコが入った素麺が有名である。



写真26：「雲か山か」のキノコ饅頭『キノコマン』

- 試食コーナーには外国語表記がなされていた。
- キノコマンはあつく、きのこの味が十分にしみていて美味しい。
- 試食をするスペースが狭いため、多くの観光客が来店した時に混雑する。

④かせやcafé

- 毎日日替わりスムージーをいただくことができる。調査日のメニューはバナナ、小松菜、キュウリであった。
- この店はパンが有名で、商品が近隣の旅館やホテルなどでもメニューとして採用されている。



写真27：「かせやcafé」の雲仙スムージー

- 野菜や果物が使われており、健康的な飲み物である。
- 野菜の苦みがなく甘みもあるため、大人から子供まで楽しんで飲むことができる。
- お店の前でこの飲み物のPRがされていないため、観光客にその存在がわかりにくい。

⑤満明寺

- 701年に真言宗の僧の行基によって開山されたと伝わっている。雲仙はじめての寺院といわれる。



写真28：満明寺

- 様々な石仏をはじめとした多くの仏像があり、大仏を見たい人だけでなく、多くの観光客にも興味がわくような場所である。
- 大仏をはじめとして、様々な仏像があるということがわかる標識や案内板がなかった。

⑥島鉄バスターミナル

- レトロ和風建築が特徴である。



写真29：島鉄バスターミナル

- 島鉄バス乗り場で働いている方々が親切である。
- 外国語表記がなく外国人に対して不便である。
- 最終バスの時刻が早い。

まとめ

- 四国八十八カ所の仏教施設が奥のほうにあり、個人所有の施設ではないのかとってしまうので、案内板などを作り、わかりやすくしたほうが良いと思う。
- 路地裏の観光スポットの案内板が、メインスト

リートにはなかったもので、あまり気づかれないと思う。ゆえに、メインストリートにも案内板等の設置をしたらいいのではないかなと思う。

- 路地裏の観光スポットには案内板等がなく、目印として入り口に設置したら、観光客も気軽に立ち寄れるだろう。
- 雲仙温泉街全体の案内板は外国語表記がされていない。外国人観光客が戸惑うことも考えられる。ゆえに、外国語表記をした案内板を増やしてほしいと思う。

調査中の気づき

- 温泉街の路地裏ということで、そこにも観光スポットはたくさんあったが、案内板がないことによって、観光客には気づかれにくいだろう。
- 路地裏の観光スポットは、外国語表記で示されていないから外国人にはその価値が理解できないと思う。
- 路地裏には歴史的なコンテンツが多く、歴史好きが好む観光資源ばかりだった。
- 私たちの班は路地裏だけではなく、メインストリートでも調査をした。路地裏に比べ英語表記の案内板は多かったが、まだされていない施設もあったので外国語表記の案内板を設置してほしいと感じた。
- バスセンターの時刻表を見て気づいたことは、バスの便をもっと増やしてほしいということである。
- 路地裏の観光資源へ誘導する案内板が、メインストリートには設置されておらず、観光客にあまり気づかれないと思う。メインストリートにも路地裏の観光資源の案内板等を設置したらいいのではないかなと思う。
- 雲仙温泉街全体の看板は外国語表記がなされておらず、外国人観光客も戸惑うことが推測できる。今後、外国語表記をした看板を増やしてほしい。
- 外国人観光客を増やすためには、公共施設などに外国語表記されたパンフレットを置くことが望まれる。
- もし、観光客の母国語でガイドが観光案内をすることができれば、外国人観光客のアップが見込めるだろう。

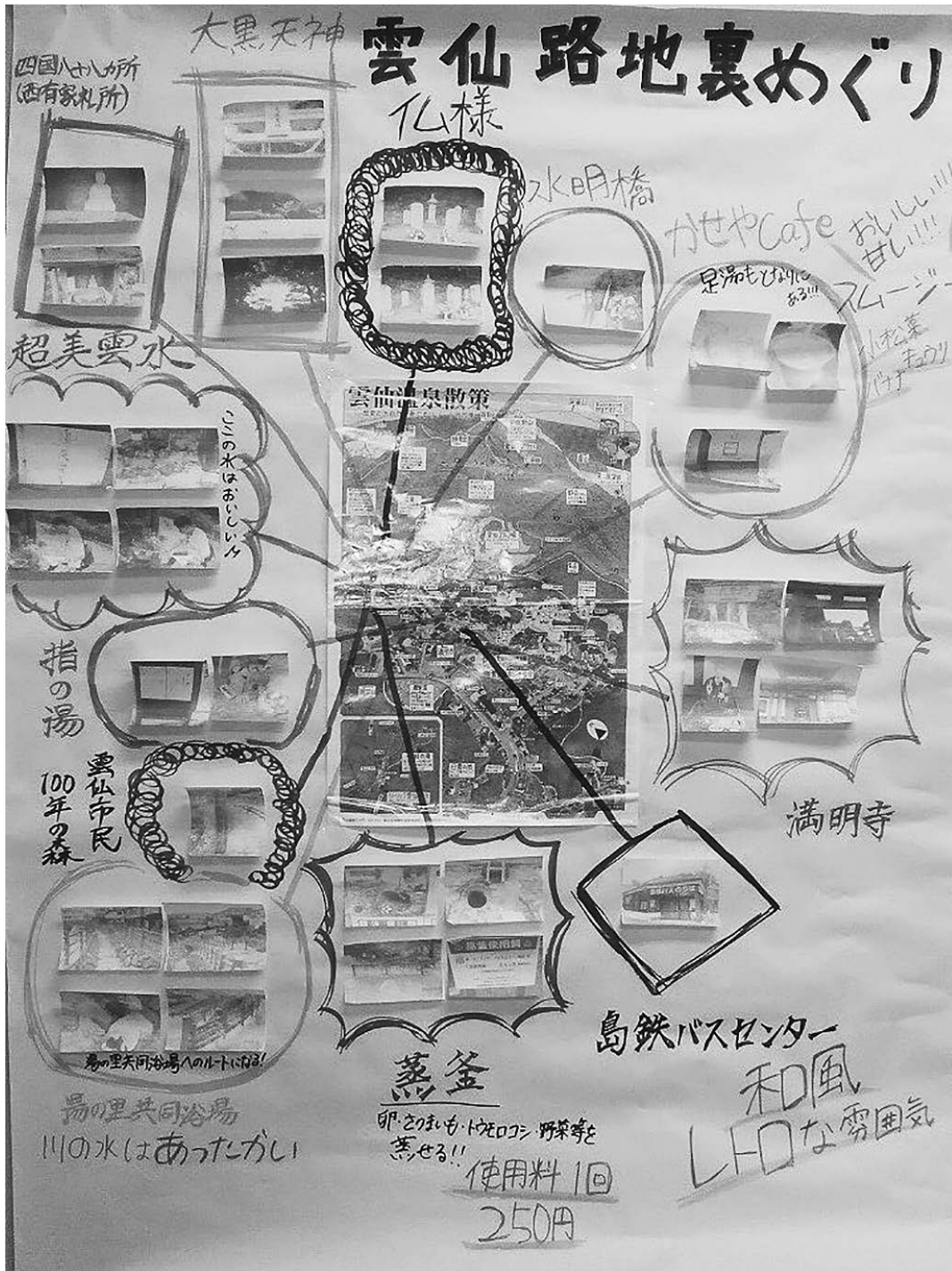


写真30：B班の学生によるフォトマップ

フォトマップのコンセプト

温泉街のメインストリートではなく、路地裏を中心に調査した。地元の人だけではなく、多くの観光客にも路地裏の観光スポットを知ってもらうために、このフォトマップ製作に取り組んだ。

2. 3. C班による『いい宿・おいしいモノ探し』の調査

調査者：N・M2

調査内容：おもに雲仙にある飲食店や店を訪ねて、「入りやすいか入りにくいかな」を調査する。その中でとくに雲仙の「食」や「場所」に着目し、メインストリートを中心に調査し、調査者が観光資源に生かすことができると考えるものをまとめる。

調査結果

①雲仙地獄周辺について



写真31：雲仙地獄と歩道

- 雲仙に来た観光客が温泉街であるということ、この風景、雰囲気、匂いで感じ取ることができるということ。
- 温泉卵を格安で食べることができる。
- 視界不良のため、横断歩道の手前で事故が起こる可能性が考えられる。ゆえに、何らかの対策が望まれる。

②入りやすい店・入りにくい店

A. 入りやすい店

- のぼりがある店



写真32：のぼりがある店

- メニューが見やすい店



写真33：メニューが見やすい店

- 店の前に休憩場所があるお店



写真34：店の前に休憩場所がある店

- 興味を惹くポスター



写真35：興味を惹くポスター

B. 入りにくい店

- 遠くから見て雰囲気や暗い店であると、観光客は入りにくい。
- メニューが文字だけの店も観光客が入りにくい。

まとめ

入りやすいお店として、外から見て店自体が明るい雰囲気であるということがもっとも重要な要素であると思った。上にあげられるような飲食店であればメニューを実際に掲示・展示したり、のぼりをおかけたりと、良い雰囲気作りをしようとしている店には人が集まり、入りやすくなっていると考える。

③食

- 雲仙ハヤシライス



写真36：雲仙ハヤシライスのメニュー表示

- 実際に現地の人に話を聞いてみると、ハヤシライスが雲仙でお勧めの食べ物であるということを知り、調査すると固有の歴史を持っていることがわかった。
- 例にもあるように、ハヤシライスは雲仙にとって歴史のあるものであり、これは商品としてもこの地域のブランドとしても雲仙をPRすることができると思う。
- 雲仙のハヤシライスについての歴史について知っている人は少なく、一般のハヤシライスとの違いを説明できる人があまりいないので、雲仙の独自性を持たせることは難しいと思う。そのためにも市民も雲仙の歴史や特色を知る必要があると考える。

④その他

他にもこのような食べ物が雲仙にはある。

- 噴火まんじゅう



写真37：噴火まんじゅうののぼり

- 湯せんぺい



写真38：湯せんぺい

⑤雲仙にあってよかったもの

- 足湯



写真39：足湯

• 景観に色調を合わせた自動販売機



写真40：景観に色調をあわせた自動販売機

• 案内地図



写真41：案内地図

• バス停（休憩場所）



写真42：バス停

まとめ

ここまで挙げた4つのものは雲仙を歩くさいに必ず見かけるもので、「雲仙」という町を知ってもらうためには必要不可欠なものである。特に「足湯」には人が集まっていた。

また休憩場所が設けられていると買ったものをすぐに食べることができるので、店の近くに休憩場所が設置される必要があると考える。

⑥路地裏

路地裏も歩く機会があったので、紹介しておきたい。

• 温泉の流れる川

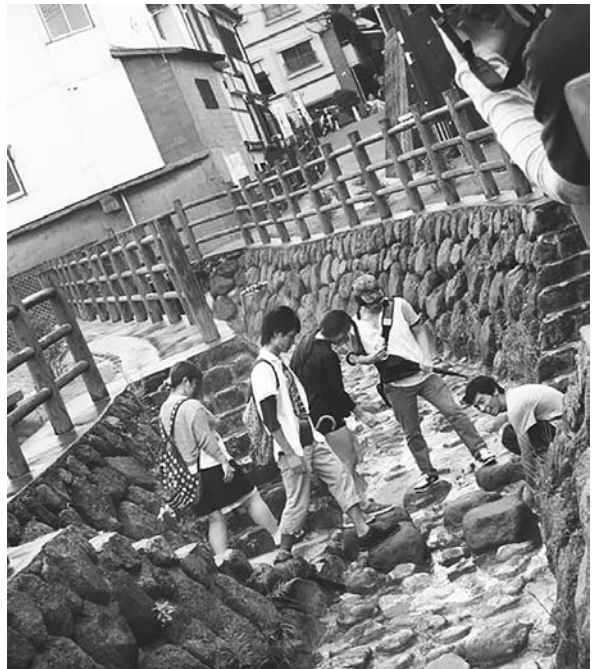


写真43：温泉の流れる川

• 温泉の流れる川の公園（広場）



写真44：温泉の流れる川の公園（広場）

• 雲仙焼の陶器工房とアトリエ



写真45：雲仙焼の陶器工房とアトリエ

調査中の気づき

C班はおもにメインストリートについて調査したが、路地裏にもまだまだ観光資源として生かすことができるものは多くあると思う。これから必要なことは自らの町についてもっと知り、特にPRしたいものを特化することが必要であると思う。「雲仙＝温泉」だけでは別府や湯布院などとあまり差がない。ハヤシライスの例で述べたが、町が一体となり、自らについて知るということが第一歩であると思う。

フォトマップ作成において、写真や地図だけではなく、グラフなどの図を利用してみると、さらに説得力が増すものになると考えた。

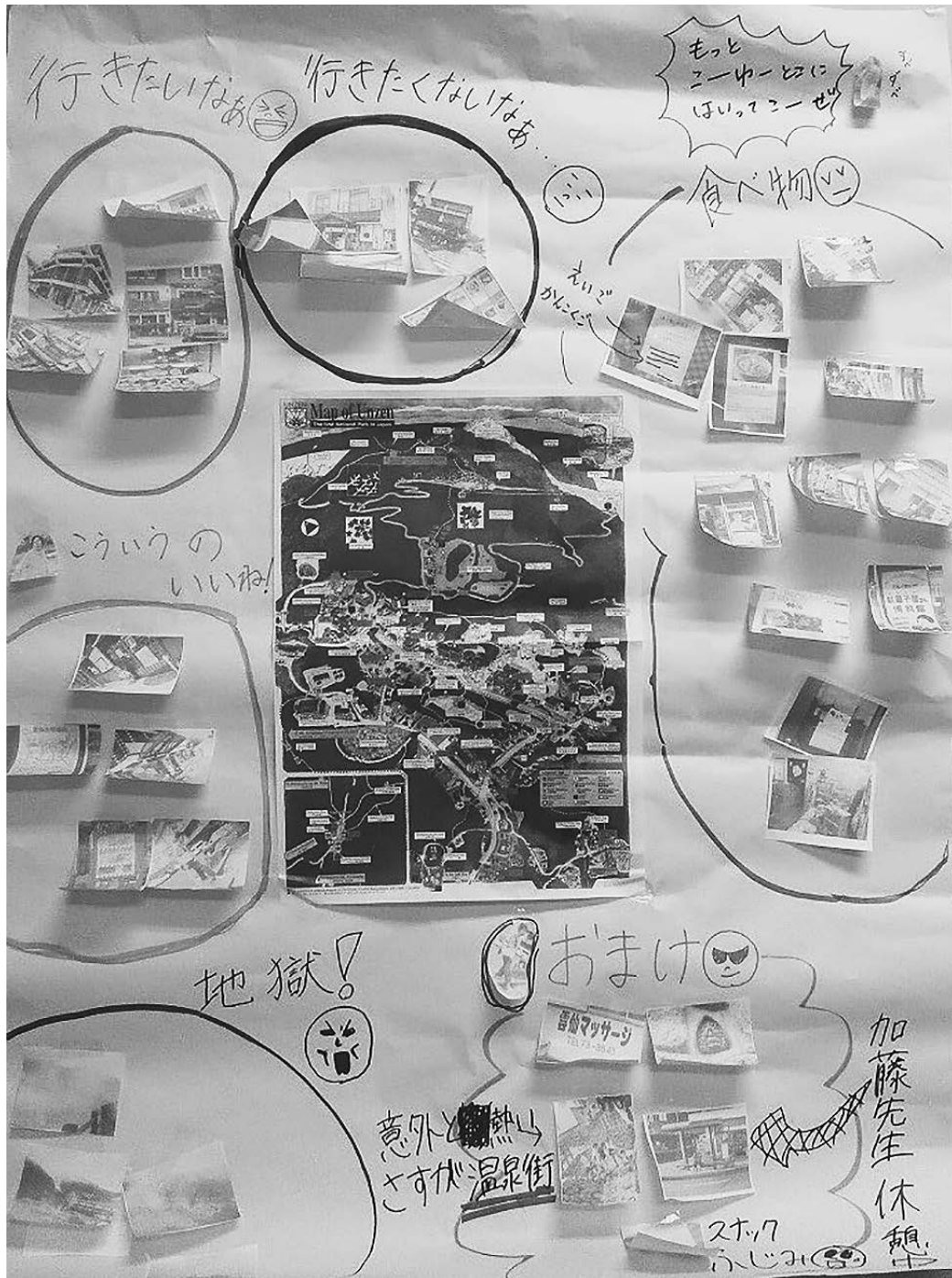


写真46：C班の学生によるフォトマップ

フォトマップのコンセプト

- 雲仙のメインストリートの飲食店を対象に「店の入りやすさ、食べ物、観光客によく利用される場所」に着目して調査した。また普段観光客の目にあまり触れないような路地裏についても調査した。この調査結果を基にグループ化して、観光資源フォトマップを作成した。
- どのような飲食店が入りやすいか入りにくいかを中心に具体的に写真を使って説明した。また雲仙のおすすめの食べ物、観光客の安全、目に付きそう場所についてフォトマップに記載した。

4. まとめと考察

4. 1. A班の韓国人向け観光スポットの調査から得られたもの

A班は、調査成果をフォトマップ化するためのコンセプトを「いかにして韓国人を誘致できるか、雲仙での観光をよりよいものとするための提案」とした。

温泉街ということで湯煙が多く見受けられ、硫黄のにおいがする観光地は韓国にはほとんどない。日本の温泉地ならではの醍醐味とも言えるだろう。日本のガイドブックでは、温泉卵を大きく取り上げてあり、雲仙名物ともいえるものだろうが、韓国語表記がないため、買うことが出来なかったり、認知されずじまいになりかねないという残念な点もある。このように、外国人観光客に好まれる物産資源があるのにもかかわらず、的確な情報が彼らに届いていない点が問題である。今後、このような外国人に好まれる物産資源を前面に出した継続的PRが望まれる。

雲仙地獄では標高の少し高いところまで登り、眼下に広がる地獄の景観を楽しむことが出来るはずだが、残念ながらその地点の多くは雑草が生い茂っているのが現状である。そのため、道からの景観の美しさが損なわれている。特に、韓国人をはじめとした外国からの観光客に対しても、メインとなる景観における眺望ポイントとなる地区の継続的な景観の整備が求められる。

より多くの韓国人観光客の誘致に力を入れていくのであれば、まず、韓国語による表記の充実が急務であると考えられる。現状の韓国語の環境は、母国での観光情報収集、入国してからの情報収集、交通に関する情報収集、それに加えて観光地内・宿泊地内の情報収集における言語環境がソフト面でもハード面でも非常に整備が遅れている。それを踏まえ、言語環境がソフト面でもハード面の整備に加え、韓国語で観光地の案内をすることができるガイドなどの人員がいれば、さらなる観光客アップが見込めるだろうと考えられる。また屋外の地図に関しても、顧客のニーズを理解し、日本人でも分かりにくいものは韓国を含む外国人にとってはもっと難しいものであることを認識してほしい。そのため、ターゲットを想定し、しっかりと観光資源の価値を表現したものが必要となるだろう。

今回の調査で新観光資源について調査担当学生が確認したそれらの価値と所見を要約すると以下ようになる。

この地区の四国八十八カ所巡礼地の仏教施設が、メインストリートから離れた場所にあるので、案内板などを作りわかりやすくしたほうが良いと思う。このような仏教に関する信仰施設もSITにとって「巡礼」という重要な観光資源である。四国の八十八カ所巡礼が世界遺産を目指しており、実際にある巡礼路に対し観光振興と絡めながら活用を進めている。すでに世界遺産になっている熊野古道も良い例であろう。仏教に関する巡礼ルートのコンテンツの環境整備も今後の課題だろう。もちろん近年増加が期待されているタイなどの仏教人口の多い国からのインバウンドを考えたとしてもこのような整備は必須である。

路地裏の観光資源へ誘導する案内板が、メインストリートにはないので、あまり気づかれない感じがする。ゆえに、目印としてメインストリートから入り口に経路を考えて複数設置したら観光客も気軽に立ち寄れるので、このような整備も必要である。

雲仙温泉街全体の案内板は、その中の多くが外国語表記されていない。インバウンド人口の増加を目指すならば、外国人観光客にわかりやすくするため多言語表記をした案内板の早期の整備が課題である。

4. 2. B班による観光資源調査から得られたもの

B班は調査成果をフォトマップ化するためのコンセプトを『温泉街のメインストリートではなく、それ以外の路地を中心に調査し、地元の人だけではなく多くの観光客にも好まれるような「路地裏にある潜在的な観光資源」を発見するため』とした。

温泉街の路地裏の新観光資源の調査であったが、多くの潜在的観光資源を発見したが、観光客を誘導するためのルート整備や案内板の表記がないことによって、現状では、観光客には気づかれにくいことが感じられた。同様に、外国語表記で示されていないので、外国人にはその価値が理解しにくいと考える。

路地裏には歴史ファンが好む観光資源が非常に多かった。これから必要なことは市民が町についてもっと知り、特にPRしたいものに特化すること、顧客ニーズを研究することとさらに潜在的顧客を得るためのソフトおよびハード面での戦略的整備を進めること、滞在時間を増やすためにそして飽きさせないために、戦略的に多数のルートを開

整備すること、的確なルート案内やPR、各段階においてインバウンドのための多言語環境整備が必要であると考えます。

4. 3. C班による『いい宿・おいしいモノ探し』の調査から得られたもの

C班は調査成果をフォトマップ化するためのコンセプトを「店の入りやすさ、食べ物など」とした。

これらの調査結果を基にグループ化して、物産・観光資源フォトマップを作成した。今回の調査で以下のような新観光資源について、調査担当学生が確認し、それらの価値や所見を述べている。

まず、「雲仙＝温泉」だけでは別府や湯布院などとあまり差がなく、地区が一体となり、自らのまちについて知り、さらに戦略的なPRをおこなうことが第一歩である。

さて、他の観光地との比較の中で独自性を高める一つの資源として「食」があげられる。以下では、その食をテーマに戦略的なPRをおこなっていく事例として、仮説的ロードマップを示してみる。

観光地における顧客のニーズとして大切なものの一つとして食がある。たとえ、素晴らしい味や地産型メニューを提供し、地域の生産者とともに地域経済振興を図るようなコンセプトがあっても、客が入らなければどうしようもない。今回の調査は、学生らしい目線で、非常に根源的な問題について取り組んでいる。

どのような飲食店が入りやすいか入りにくいを中心に具体的に写真を使って説明していた。

入りやすい店としては外から見て、店自体が明るい雰囲気であるということがもっとも必要な要素であると考えます。飲食店であればメニューを実際に掲示したり、のぼりを掲げたりと店の良い雰囲気作りをしている店には人が集まり、入りやすいと考える。

一方、例に挙げた店と比較して、雰囲気が暗い店やまたメニューが文字だけの店も入りにくい。

今回の調査の中、現地へのヒアリングで、ハヤシライスが雲仙温泉で独自のものとして推奨されるメニューであるということを知った。さらに日本最古級の国際リゾートである雲仙にふさわしい固有の歴史を持っていることがわかった。

ハヤシライスは雲仙にとって歴史のあるものであり、これは商品としても、地域ブランドとしても扱える。そこから雲仙を宣伝するためのプロモーションツールになり得る。

しかしながら、地域の方々へのヒアリング調査でも雲仙ハヤシライスについての歴史について知っている人は少なく、一般のハヤシライスとの違いを説明できる人があまりいない。現在のところ、雲仙ハヤシライスに独自性を持たせることは難しい。そのためにも市民が、雲仙ハヤシライスの歴史や特色を積極的に知り、顧客に伝えられる努力をする必要があると考える。

5. 結論

雲仙温泉地域は、日本最古級の国際リゾートとして、海外インバウンド観光客誘致に積極的に取り組んでいるものの、まちなかの標識や飲食店のメニューの多言語表記等、外国人受け入れの基盤整備が不十分なままである。2015年12月末、1900万人を超えた日本のインバウンド観光にあわせて、雲仙温泉もそれに関する政策を注視しており、それに対する基盤整備が喫緊の問題となっている。

①温泉独特の景観の持続的整備について

雲仙地獄では標高の少し高いところまで登り、眼下に広がる地獄の景観を楽しむことが出来るが、残念ながらそのような多くの地点では雑草が生い茂っている。そのため、道からの景観の美しさが損なわれている。特に、海外インバウンドを含めた顧客のニーズに対しても、雲仙温泉特有の景観における眺望ポイントとなる地区での継続的な景観のメンテナンスが求められる。

②インバウンド顧客に向けた多言語環境の整備について

多くの韓国人を中心とした外国人観光客の誘致に力を入れていくのであれば、まずあらゆる場面での韓国語をはじめとした多言語環境の充実が急務であると考えます。現状の多言語環境では、母国での観光情報収集、入国してからの情報収集、交通に関する情報収集、それに加えて観光地内・宿泊地内の情報収集における環境がソフト面でもハード面でも非常に整備が遅れている。ゆえに、多言語環境についてソフト面でもハード面の整備に加え、韓国語をはじめとした多言語で観光地の案内をすることができるガイド、旅館・ホテル従業員などの人員がいれば、さらなる観光客の増加が見込めるだろうと考える。

③ S I T (Special Interest Tourist) へ向けた戦略的環境整備

路地裏には仏教に関する信仰施設など、信仰の篤い方々や歴史ファンに好まれる潜在的な観光資源が非常に多かった。これから必要なことは市民が町についてもっと知り、特にPRしたいものに特化すること、顧客ニーズを研究すること、さらに潜在的顧客を得るためのソフトおよびハード面での戦略的環境整備を進めること、滞在時間を増やすためにそして飽きさせないために戦略的にS I T向けコンテンツを含む多数のルートを整備すること、的確なルート案内やPR、各段階において、S I Tに向けたインバウンドのための多言語環境整備をおこなうことが必要であると考えられる。

④ 食が観光資源であるという市民への認識づくり

雲仙温泉地域の飲食店も観光資源の1つの重要要素として認識されるようになる必要がある。そのうえで、海外インバウンドを含めた顧客の入りやすい店になるような環境整備が必要であろう。

⑤ 象徴的な食資源としてのハヤシライスによる雲仙温泉のプロモーション

ハヤシライスは日本最古級の国際リゾート地としての雲仙に象徴的なものであり、これは有力な地域ブランドとしても扱える¹⁰⁾。その独特なストーリーから雲仙温泉の有力なプロモーションツールになり得る。そのためにも地元の人が、雲仙ハヤシライスの歴史や特色を積極的に知り、海外インバウンドを含めた国内外の顧客に伝えるために、多言語でのPRや国内での積極的な情報発信に対して継続的に努力していく必要があると考えられる。

謝辞

本事業は2014年度長崎県国際課『留学生と共に進める地域国際化事業』の補助を得ておこなわれたものである。本学の佐藤快信教授から、本研究の調査へのご指導を賜った。現地での調査にご協力いただいたホテル・旅館・飲食店および観光地のスタッフの皆様、調査・ワークショップにご協力いただいた学生諸氏、とくに報告書を主に作成した山口伸貴、中島智幸、岩本海氏らに厚く御礼申し上げたい。

註

- 1) 日本政府観光局 (JNTO) 『訪日外客数の動向』 http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/tourism_data/visitor_trends/ 閲覧日 (2014年1月4日)
- 2) 観光庁 『訪日外国人旅行者数2000万人の高みを目指し、「マーケティング戦略本部」を新たに設置〜』 http://www.mlit.go.jp/kankocho/news/08_000201.html 閲覧日 (2016年1月4日)
- 3) 日本政府観光局 (JNTO) 『平成27年訪日外客数・出国日本人数』 http://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20151216.pdf (2016年1月6日)
- 4) 中央日報 『ジンエアーが仁川〜長崎に就航、韓国系LCCで初めて』 <http://japanese.joins.com/article/273/174273.html> 閲覧日 (2016年1月4日)
- 5) 佐賀新聞 『九州新幹線長崎ルート、着工認可 2022年一括開業』 <http://www1.saga-s.co.jp/news/sinkansen.0.2236465.article.html> 閲覧日 (2016年1月4日)
- 6) 雲仙市観光協議会・長崎ウエスレヤン大学 2012 『留学生と共に進める地域国際化事業報告書』
- 7) 雲仙市 『平成26年5月30日 定例記者会見』 http://www.city.unzen.nagasaki.jp/info/prev.asp?fol_id=19597 閲覧日 (2015年1月4日)
- 8) 島原半島観光連盟 『平成25年度島原半島観光連盟事業報告』 http://www.shimakanren.com/files/Document/Document_11_file.pdf 閲覧日 (2016年1月4日)
- 9) 長崎県 『長崎〜ソウル線の冬季スケジュールの運休について』 <https://www.pref.nagasaki.jp/shared/uploads/2015/09/1443070168.pdf> 閲覧日 (2016年1月4日)
- 10) 長崎旅ネット 『新グルメ! 雲仙ハヤシライス』 <http://tomocchi.nagasaki-tabinet.com/post-2676/> 閲覧日 (2016年1月4日)