

## 函館市観光アドバイザー会議 第1回第二部会 会議録

- 1 日 時 平成17年10月6日(木) 17:30~19:00
- 2 場 所 市庁舎7階 第5応接室
- 3 参集者
  - ・根本部会長，松原委員，土田委員，丸藤委員，松木委員，  
阪口委員 (欠席：鎌鹿委員，折谷委員)
  - ・報道機関(函新)
  - ・事務局(坪谷室長，池田主査，寺澤主事)

### 4 内 容

- (1) 開 会
- (2) 部会長挨拶 **根本部会長**
- (3) 資料説明 **池田主査**
- (4) 討 議

#### **根本部会長**

- ・第二部会の討議テーマについては「ひとづくり」と「情報化」としたいがよいか。(了承)
- ・なお，とりわけ「ひとづくり」は抽象的で難しい分野なので，今後、十分に時間をかけて討議してみたいと思う。

#### **池田主査**

- ・ずっと前から，ひとづくり，ホスピタリティについては言われ続けてきた。そうしたなか行われてきたものは講習会の実施やガイドブックの作成だった。
- ・ではそれが効果をあげたのかというと，厳しい状態だ。
- ・他の街を見たときに，観光検定が効果を上げている。京都では2,000円出してガイドブックを買い，会議所の職能検定を何千円も出して受けている。
- ・勉強すれば自分のためになるし，検定を受ければさらに上の級を目指す。そして1級を取った者は街に出てみたくなる。また，例えばタクシー会社で1級が50人いるとかになればそれだけで売りになると思う。
- ・今，会議所青年部がやっているパコスマキャンペーンの先にこれがあるのかなと思っている。
- ・システムが構築され，有効性も認められているので，是非事業化できるよう検討していただきたい。

### 根本部会長

- ・試験の問題はこの本から出ているのか？（そのようだ）。それならば買いますね。

### 松原委員

- ・おいしい商売ですね。この制度を作った人は頭が良いと思います。本も売れて受験料も入ってきて、勝手にシステムとして動いていきますね。

### 丸藤委員

- ・検定問題はないのか。（次回までに用意する）

### 松原委員

- ・これに子供でも参加できるような設定があるとおもしろいと思う。
- ・地元のことがよく分かって、地元が好きになって・・・。
- ・やるべきことと言えば、この本（検定ガイドブック）を作ることですね。こういうのは検定に有無にかかわらずあった方がよいでしょう。

### 丸藤委員

- ・私が所属する業界では全国額縁組合連合会の認定プレートというものがあります。そのプレートを取るために8冊の本を読んで、検定を受けます。それがなくても商売はできるが、あるにこしたことはありません。そういった種のものだと思います。

### 松原委員

- ・そのようなものがあれば、観光客は、付けている人に聞けば函館のことがよく分かるということになる。
- ・他の検定が失敗しているのならばいざ知らず、大成功しているので検討してみる価値はあると思う。
- ・本を作って（事業に）失敗しても、成果物としてこの本ができあがるのだからリスクは少ない。

### 根本部会長

- ・小学校高学年くらいだと，これは副読本にもなる。
- ・松原委員の，子供というのはおもしろいですね。今何かやろうとすると大人ばかりだから・・・。
- ・今の観光ボランティアの人たちも受けますね。
- ・旭小学校が週末に学校を開放しているが，そこに生涯学習インストラクターが来ていて，来年度からはその人たちに任せようになる。
- ・自分の持っている資格を有効に使うようになっている。そういう会も20数人で存在している。社会に貢献したいという気持ちが強くなっているのかも知れない。

#### 松原委員

- ・タクシーの運転手も取っていないと格好が付かないとか・・・。

#### 丸藤委員

- ・これの合格率というのはどの程度でしょうか。

#### 池田主査

- ・次回までに用意するが，結構難しいようですね。

#### 土田委員

- ・是非やった方がいいと思うが，これを取った人がどう観光で役割を果たしてくれるか・・・。ステータス的に取るというのは多分たくさんいると思うが，ホスピタリティがあって観光客に接しようとする人の比率は低いと思う。
- ・もう一つ簡単なものがあるって，一つの地域に限定して，講習を受けた人が資料を見ながら観光客に説明をするというのを沖縄で体験した。すごく良く，簡単で，気軽に声をかけてくれた。
- ・そういうような仕組みを作れば，やってくれる人は結構いると思う。例えば五稜郭公園など，何にもないところでも，橋の一つに何かいわれを説明することができればいいと思う。
- ・静かな場所では，イヤホンで説明が聞けるようなシステムはどうか。例えばトピスなど，少し離れていても説明が聞けて，出るときにそれを回収するというのもいいと思う。

### **根本部会長**

- ・ 現地で説明があれば，やはりよく分かります。
- ・ 今，似たようなことを子供が学習しています。子供が学びの成果を説明するというようなもので，本人もうれしいことだと思います。
- ・ 子供がそのように五稜郭や函館山で説明できればおもしろいと思います。

### **阪口委員**

- ・ 義理の父が法隆寺でボランティアガイドをしていたのを思い出しました。すごくうれしそうに語っていたのを思い出した。
- ・ 観光客は，観光したときに，その街の人全員がフレンドリーであるなんて期待はしていないが，その一方で，そこで出会った何人がごく少数の人の対応などで，街全体の印象を決めてしまいがち。そうした意味からも，地域限定で説明してくれる人がいればいい印象につながると思う。

### **根本部会長**

- ・ 博物館でも図書館でもその利用者やボランティアの人たちからお話を伺うとそこがどういうところなのかよく分かる。良いところだと熱意のようなものが伝わってくる。
- ・ そういうところが函館はまだ弱いように思う。

### **土田委員**

- ・ 函館には説明を聞かないと，すばらしさが分からないところが多い。

### **丸藤委員**

- ・ 以前に観光ボランティア役をお願いされたことがあって，実はその案内の対象が他都市の観光ボランティアさんの団体だったということがありました。冷や汗をかきながらでしたが，それなりに面白い経験をさせていただきました。

### **土田委員**

- ・ 不慣れな人でも熱心さは伝わると思う。それがホスピタリティだと思う。

### **根本部会長**

- ・ 函館は観光地だと意識していないのは自然でいいのだけれど、逆にもっと持って欲しいところもある。それともっと勉強して欲しい。それが普通の姿にでてしまう。

#### **土田委員**

- ・ ホスピタリティの分野はすぐに成果は出ないので、「函館はいい街だよ」と呼ばれるためには、すぐに取りかからなければならないと思う。

#### **松原委員**

- ・ エリアを決めて、そのエリアだけというとなんか負担にならないと思う。誰でもできて、共通の資料で10回ぐらい講習会を受けると認定してあげて、大人数を扱わず少人数でやるといった仕組みがあっても良いと思う。

#### **根本部会長**

- ・ 検定の重要性が分かったところで、検定テキストも情報の一つということで、情報化の討議に入りたいと思います。

#### **松原委員**

- ・ 情報はある種インフラでお金がかかる。最初の経費というのは色々出てくるのだが、維持やメンテナンス（情報の更新）に随分経費がかかる。
- ・ 参考資料2の「情報」にあるような事業も、できるのであれば全部やれば良いのだが、何かに集中して、函館の観光に必要なものは何かを議論してやれば良いと思う。少しずつやってもおもしろくないものになってしまう。

#### **根本部会長**

- ・ 情報で毎日動いているものもありますね。携帯電話が便利と思うが・・・。

#### **松原委員**

- ・ やはり携帯電話だと思う。毎日の情報を提供するとか、GPSを利用してレストランの案内や公衆トイレの場所などの情報を提供したりできる。
- ・ また、飛行機に乗る時間までの1時間、時間をつぶすための何かの情報を提供するサービスなど、すでにやり始めているところもある。
- ・ 現時点では携帯電話のサービスが一番可能性がある。

#### **根本部会長**

- ・今の話というのはスピードがありますね，でも，もう一つスローな情報の提供があると思うのだが・・・。
- ・函館に来ている人を見ていると，どうやらスローな方を望んでいるような気もします。

#### **松原委員**

- ・全くそのとおりだと思う。未来大で考えると学生なので最新の情報を求めるけれども，函館に来る観光客を見ると，高齢者だったり，携帯やインターネットをあまり利用しなかったり，函館に来たときぐらいそういうものから離れたいと思っている人が多いと思う。
- ・そういう人たちにさりげなく情報を提供するのにはどうしたらよいのか，正解を持っているわけではないので，こういうところで議論していただきたいと思う。

#### **根本部会長**

- ・若い人でも，函館のスローな時間がいいという人もいる。

#### **松原委員**

- ・押しつけがましくなく，最新情報が欲しい方には提供していますというようにすればよい。

#### **土田委員**

- ・それでもタイムリーな情報を入れ続けなければならないですね。従ってそういうセクションが必要となるわけです。

#### **松原委員**

- ・それこそボランティアで，サーバーにアクセスして1日に1回は情報の更新を入れるとか，そういう人がいないとだめなんです。

#### **土田委員**

- ・情報の一つに駐車場の情報も入れていただきたいですね。（空き情報）

- ・最近レンタカー専用の駐車場（スペース）を設けているところもありますので。

#### **松原委員**

- ・函館観光のクレームの3割ぐらいが交通です。走りにくいとか、標識が分からないとか・・・。それこそ研究会で大きなテーマとなって、国の人や道の人にも参加していただきながらやっている。
- ・本当にやるとお金がかかるので、「ちょっとここに書き加えるだけでもいいじゃないですか？」というようにしている。場合によっては前向きに検討してくれるのかなと思っている。
- ・五稜郭の電停から五稜郭に行けない人をよく見かける。ただ、今度のタワーは高いのでわかるかも・・・。安易にコンピューターに頼らないというか、標識なども見直していいものをつけることも必要。
- ・JRの五稜郭駅の名前はミスマッチだとか・・・。そういうところを少しずつでも変えていくことも必要だと思う。

#### **土田委員**

- ・バスの停留所の名前もそうだ。五稜郭という同じ名前の停留所が2箇所ある。

#### **丸藤委員**

- ・確かに函館は旅行者の立場で見ると看板は分かりにくいですね。

#### **根本部会長**

- ・看板に色を使うというのもいいのかも知れませんね。

#### **丸藤委員**

- ・特段看板を注意して見て行かなくても、自然とそこに誘導されるようになればいいですね。色遣いとかアクセントなどで・・・。

#### **松原委員**

- ・五稜郭公園の駐車場もわかりにくいですね。有料の方は誘導していますが、無料の方へは何もない。

### 根本部会長

- ・無料の方は朝行っても、ほとんど地元の人で満車状態だ。(目的外だろうけれど・・・)
- ・駐車料金で少ないお金なら取らない方がよいと思うのだが・・・。お金を取らないで人に来てもらった方がよいと思えるところが沢山ある。受益者負担というものが重荷になってきていると思う。

### 池田主査

- ・駐車場の関係で絶えずつきまとうのが目的外利用。それを排除し(遠慮していただく)、本来そこに駐車したい人のために駐車機能を確保すべく料金を取るようになっている。

### 根本部会長

- ・それが区別できないと分かっているから、先ほどのレンタカー専用駐車場(無料)のような考えが必要だと思う。

### 松原委員

- ・函館の場合、観光地と住宅とが混在しているため、生活のためのインフラと観光用の施設とのが難しいですね。
- ・個々に料金を取るのではなく、全体として函館にお金が落ちればよいというような考えでないといけないと思う。情報というと携帯で1回利用すると30円とかになってしまう。観光客は旅費で金がかかっているのに、さらにまたというのはきついと思う。
- ・アンケートを取ってみると有料だと使わないという人が多い。

### 丸藤委員

- ・駐車場は観光用以外でもプーイングがすごいですね。2時間まで無料なのだが、それでおさまらない場合が多い。

### 根本部会長

- ・テニスでは4時間の利用が通常なので、途中で1回車を出しに行く。博物館の100円もそうだが、そういうお金って払いたくないですね。
- ・やっぱりタダというのは魅力だ。

### 阪口委員

- ・役に立つ情報もあると思うが、持って帰りたい情報もあると思う。
- ・函館の場合、夜景の印象があまりに強いので、帰って函館どうだったと聞かれて、「夜景きれいだったよ」で終わっている可能性がある。
- ・でもいいところがたくさん分散しているので、例えばおみやげの包装紙に名所を印刷するとか、すごくスローだけれども、次につながるような気がする。
- ・持ち帰れるものがあればいいと思う。

### 丸藤委員

- ・今の話で思い出しました。昔、永谷園のお茶づけで東海道五十三次のカードが付いてきたが、集めた記憶がある。
- ・ああいったスタイルで、函館のいいところがカードになって、いろんなお店にバラバラに置いてあれば集めたくなくなると思う。

### 松原委員

- ・子供のムシキングのカードではないが、人はカードを集めたくなるもので、リピーターにつながればいいと思う。
- ・地元の人でも集めたがるかも知れない。

### 松木委員

- ・空港など出口にそのようなカードを貼っておくアルバムみたいなものを売ればいいと思う。
- ・しかしながら土産店は、価値が下がるので置かない方がいいと思う。

### 根本部会長

- ・「ひとづくり」に関しては、観光検定をできるだけ早くということで、「情報」の方はいろいろと駐車場とか料金とかカードとか話がでたので、次回はもっとそれについて膨らませていただきたいと思います。

### 池田主査

- ・次回は今月末を予定しており、昼夜交互にやってきているので昼にやりたい。
- ・全体会議は11月の21か22日に開催したいと思っている。

### (5) 閉 会